

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL LAS DEVA
JAYA DENGAN METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

Oleh

SHANDRIA DEVA MAULANA

201810215275



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Bengkel Las Deva Jaya Dengan
Metode *Servqual*

Nama Mahasiswa : Shandria Deva Maulana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215275

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik


Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Januari 2024

Bekasi, 31 Januari 2024


MENYETUJUI

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Iskandar Zulkarnaen, S.T., MT.

NIDN 0312128203


Daonil, S.T., M.T.

NIDN 0306128308

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Bengkels Las Deva Jaya
Dengan Metode *Servqual*

Nama Mahasiswa : Shandria Deva Maulana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215275

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Januari 2024

Bekasi, 31 Januari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Rifda Ilahy Rosihan, S.T, M.Si.

NIDN 0326029103

Penguji I : Apriyani, S.T, M.T

NIDN 0302048101

Penguji II : Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T

NIDN 0312128203

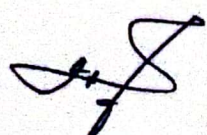
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

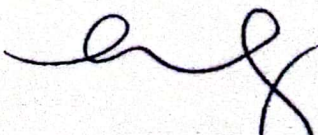
Teknik Industri

Dekan

Fakultas Teknik


Ir. Zulkani Sinaga, M.T.

NIDN 0331016905


Dr. Tulus Sukreni S.T., M.T.

NIDN 0324047505

LEMBAR PERYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL LAS DEVA JAYA DENGAN METODE *SERVQUAL*

Skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 22 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Shandria Deva Maulana

201810215275

ABSTRAK

Shandria Deva Maulana.201810215275. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Las Deva Jaya Dengan Menggunakan Metode *Servqual*.

Bengkel las Deva Jaya merupakan perusahaan dibidang las listrik contoh produk las deva jaya seperti pager, kanopi dan tralis dengan proses pengelasan berada di Tambun Selatan dan juga las Deva Jaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan permintaan *customer*. Bengkel las Deva Jaya. Bengkel las Deva Jaya ini terletak pada Kampung Siluman Rt 002/ Rw 005 Desa Mangun Jaya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dapat memaparkan capaian dalam tingkat kepuasan dari para konsumen pada kualitas pelayanan yang berpengaruh pada konsumen dari apa yang telah diberikan oleh bengkel las Deva Jaya dan memperoleh solusi disebabkan melalui faktor pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan yang rendah sesuai dengan metode *service quality* dan Untuk memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan kepada Bengkel Las Deva Jaya. Lima dimensi *servqual tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Hasil penelitian dimensi *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai gap sebesar (-0,012). Atribut yang perlu dipertahankan adalah ketersediaan poli sesuai dengan jenis yang ditawarkan dimensi *responsiveness* (daya tangap) memiliki nilai gap sebesar (0,004). Dimensi *reliability* (keandalan) memiliki nilai gap (0,008). *Assurance* (jaminan) memiliki nilai gap sebesar yaitu (-0,0688). *Empathy* memiliki nilai gap sebesar (-0,036). Pada tingkat kesesuaian, menunjukkan bahwa banyak konsumen yang merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel las Deva Jaya sangat sesuai dengan diharapkan. Berarti harapan konsumen terhadap pelayanan kelima dimensi *Servqual* sudah terpenuhi dengan baik.

Kata kunci: *SERVQUAL, Dimensi Tangible, Dimensi Reliability, Dimensi Responsiveness, Dimensi Assurance, Dimensi Emphaty*

ABSTRACT

Shandria Deva Maulana. 201810215275. Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction at the Deva Jaya Welding Workshop Using the Servqual Method.

Deva Jaya welding workshop is a company in the field of electric welding, for example Deva Jaya welding products such as pagers, canopies and trellises with the welding process located in South Tambun and also Deva Jaya welding company to meet customer demand. Deva Jaya welding workshop. The Deva Jaya welding workshop is located in Kampung Siluman Rt 002/ Rw 005 Mangun Jaya Village. The purpose of this research is to find out the achievements in the level of satisfaction of consumers regarding the quality of service that influences consumers from what has been provided by the Deva Jaya welding workshop and obtain a solution due to service factors that have low service quality in accordance with the service quality method. Five dimensions of service quality are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results of the research on the tangible dimension (physical evidence) have a gap value of (-0.012). The attribute that needs to be maintained is the availability of polys according to the type offered. The responsiveness dimension has a gap value of (0.004). The reliability dimension has a gap value (0.008). Assurance (guarantee) has a gap value of (-0.0688). Empathy has a gap value of (-0.036). At the suitability level, it shows that many consumers feel that the service provided by the Deva Jaya welding workshop is in line with expectations. This means that consumer expectations regarding the five dimensions of Servqual service have been met well.

Keyword: *SERVQUAL, Dimensi Tangible, Dimensi Reliability, Dimensi Responsiveness, Dimensi Assurance, Dimensi Emphaty*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Shandria Deva Maulana

Nomor Pokok Mahasiswa: 201810215275

Program Studi: Teknik Industri

Jenis Karya: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA BENGKEL LAS DEVA JAYA DENGAN METODE *SERVQUAL***

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*) mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : BEKASI

Pada Tanggal : 24 Oktober

Yang menyatakan,



Shandria Deva Maulana

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Rabb semesta alam, pencipta langit bumi, dan segala isinya. Hanya dengan petunjuk dan karunia Allah, skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL LAS DEVA JAYA DENGAN METODE *SERVQUAL*”** ini dapat diselesaikan.

Dalam penyusunan Skripsi ini banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, diucapkan terima kasih banyak kepada:

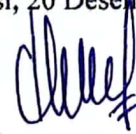
1. Bapak Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Zulkani Sinaga, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Murwan Widiatoro, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing Akademik Kelas TID-A6 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Iskadar Zulkarnaen, S.T., MT Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Bapak Daonil, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Para Dosen dan Staf Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, atas bimbingan dan bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh rekan-rekan TID A6 atas waktunya dalam membantu dan memberikan semangat selama saya melakukan penelitian.

Semoga atas bantuan bimbingan dan petunjuk yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan limpahan rahmat yang besar dari Allah SWT. Penulisan

menyadari bahwa masih banyak sekali kekurangan-kekurangan pada skripsi ini, mengingat kemampuan dalam bidang ilmu pengetahuan penulis masih terbatas.

Akhirnya, dalam serba keterbatasan proposal skripsi ini penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Bekasi, 20 Desember 2023



Shandria Deva Maulana



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	8
1.8 Metode Penelitian.....	8
1.9 Sistematika Penulisan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Pengertian Jasa	10
2.2 Pengertian Kualitas.....	11
2.2.1 Model Kualitas Jasa	11
2.2.2 Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.3 Kepuasan Konsumen	14
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
2.3.3 Dimensi Kepuasan Konsumen	17
2.3.4 Mengukur Kepuasan Konsumen	18
2.3.5 Elemen Kepuasan Konsumen	19
2.4 Pengertia Harga	20
2.4.1 Proses dan Metode Penetapan Harga	21
2.4.2 Tujuan Penetapan Harga	22
2.5 Pengertian <i>Service Quality</i>	23
2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan atau <i>Service Quality</i>	24
2.7 Tujuan Kualitas Pelayanan atau <i>Service Quality</i>	24
2.8 Pembuatan Kuesioner	25
2.8.1 Menyusun Pertayaan Kuesioner.....	25
2.9 Pengujian Data	26
2.9.1 Uji Validitas	26
2.9.2 Uji Realiabilitas.....	26
2.10 Kerangka Pemikiran	27
2.11 Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33

3.1.1	Jenis dan Sumber Data	33
3.2	Teknik Pengumpulan Data	33
3.3	Teknik Pengolahan Data	34
3.3.1	Uji Validitas	35
3.3.2	Uji Realibilitas	35
3.7	Populasi dan Sampel	35
3.7.1	Populasi	35
3.7.2	Sampel	36
3.8	Teknik <i>Sampling</i>	37
3.9	Kerangka Berpikir	37
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1	Visi Misi dan Tujuan Bengkel Las Deva Jaya	38
4.2	Gambaran Umum Responden	38
4.3	Metode Analisis Data	42
4.3.1	Uji Validitas Data	43
4.3.2	Uji Realibilitas Data	60
4.4	Perhitungan Nilai Kenyataan Konsumen	62
4.5	Perhitungan Nilai Harapan Konsumen	63
4.6	Perhitungan Nilai Servqual	65
4.2.4	Pengolahan Data <i>Service Quality (Tangible)</i>	65
4.2.5	Pengolahan Data <i>Service Quality (Reliability)</i>	67
4.2.6	Pengolahan Data <i>Service Quality (Responsiveness)</i>	68
4.2.7	Pengolahan Data <i>Service Quality (Assurance)</i>	70
4.2.8	Pengolahan Data <i>Service Quality (Empathy)</i>	71
4.7	Data Ranging Gap Keseluruhan	73

4.8	Perhitungan Kualitas Pelayanan	77
4.9	Pembahasan	77
4.9.1	Analisis Kualitas Jasa Pelayanan	77
4.9.2	Analisis Nilai <i>Gap</i> Per Dimensi.....	78
4.9.3	Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan	79
4.9.4	5W + 1 H dan Usulan Perbaikan.....	80
BAB V PENUTUP		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		87



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Daftar Pesaing Bengkel Las Yang Berada Disekitar Bengkel Las Deva Jaya.....	3
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Antara Pesaing Dengan Bengkel Las Deva Jaya ...	4
Tabel 1.3 Daftar Jumlah Pengunjung Dari Bengkel Las Deva Jaya	5
Tabel 1.4 Data Keluhan Konsumen Pengunjung Bengkel Las Deva Jaya	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	41
Tabel 4.4 Rekapitulasi Harapan Konsumen.....	42
Tabel 4.5 Rekapitulasi Kenyataan Konsumen	43
Tabel 4.6 Uji Validitas Kenyataan Pelanggan	44
Tabel 4.7 Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	48
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kenyataan Responden	60
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Harapan Responden	61
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Tangible.....	66
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Reliability	67
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Responsiveness.....	68
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Assurance	70
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Empathy.....	72
Tabel 4.15 Data Ranging Gap Keseluruhan.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden (Kenyataan)

Lampiran 3. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden (Harapan)

Lampiran 4. Plagiarisme

Lampiran 5. Biodata Mahasiswa

Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi

